

# A Common Assessment Framework como instrumento de inovação nos Serviços Públicos

Ana Louro<sup>\*</sup> e Maria José Silva<sup>\*\*</sup>

**Resumo:** Vários autores têm-se debruçado sobre o conceito de inovação nos serviços, como um instrumento que visa promulgar a eficácia e eficiência desses mesmos serviços. A aplicação de instrumentos de gestão privada no seio da Administração Pública preconiza a introdução de uma nova gestão pública, atenta à qualidade, à auto-avaliação e por conseguinte à promoção da inovação nos serviços. Neste âmbito, surge a *Common Assessment Framework* (CAF) como uma ferramenta de auto-avaliação, derivada do modelo de Excelência da *European Foundation for Quality Management* (EFQM), de que os organismos públicos se podem socorrer para promoverem a melhoria contínua e por conseguinte a inovação nos serviços. Com base no enquadramento teórico elaborado na revisão de literatura, o objectivo deste estudo pressupõe uma análise da envolvente da CAF, e se a mesma por si só, terá influência para preconizar um instrumento de inovação nos serviços, pressupondo desta forma uma ferramenta a que académicos e instituições públicas poderão socorrer-se para melhorar o seu conhecimento e desempenho organizacional.

**Palavras-chave:** Inovação nos Serviços, Moldura Comum de Avaliação, Auto-avaliação.

**Abstract:** Several authors have been working on the concept of innovation in services as a tool that aims to bring the efficiency and effectiveness of those services. The application of management tools within the private government advocates the introduction of a new public management, given the quality, the self-assessment and therefore the promotion of innovation in services. In this context, the Common Assessment Framework (CAF) emerges as a tool for self-assessment, based on the model of excellence of the European Foundation for Quality Management (EFQM), which the public sector can use to promote continuous improvement and therefore innovation in their services.

---

<sup>\*</sup> analouro@esald.ipcb.pt, Doutoranda em Gestão, Universidade da Beira Interior. Docente, Instituto Politécnico de Castelo Branco

<sup>\*\*</sup> msilva@ubi.pt, PhD. Em gestão, Departamento de Economia e Gestão, Universidade da Beira Interior

Based on the theoretical framework developed in the literature review, this study assumes an analysis of surrounding the CAF, and if that in itself will have an influence to advocate for innovation in services, thus assuming a tool for scholars and public institutions to help themselves to improve their knowledge and organizational performance.

**Key-words:** Innovation in Services, Common Assessment Framework, Self Assessment.